

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный педагогический университет
имени Козьмы Минина»

УТВЕРЖДАЮ
Председатель приемной комиссии
А. А. Федоров
«30» 09 2018 г.



ПРОГРАММА КОМПЛЕКСНОГО ЭКЗАМЕНА

по направлению подготовки

43.04.01 «Сервис»

Магистерская программа: «Управление в сервисной деятельности»

г. Нижний Новгород 2018 г.

Пояснительная записка

Программа вступительных испытаний имеет целью проверить соответствие уровня подготовки абитуриента требованиям, необходимым для освоения программы подготовки магистра по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис».

Программа вступительных испытаний составлена на основе требований государственного образовательного стандарта к минимуму содержания и уровню подготовки магистра по направлению 43.04.01 «Сервис».

Область профессиональной деятельности выпускников по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис», профиль «Управление в сервисной деятельности» включает организационно - управленческую сферу, связанную с совершенствованием и развитием профессиональных навыков в области управления предприятиями сервисной деятельности.

Программа включает основные разделы сервисной деятельности, соответствующие уровню знаний бакалавра (специалиста), знание которых необходимо для последующего освоения дисциплин магистерской программы. В процессе собеседования, поступающие должны показать свою подготовленность к продолжению образования в магистратуре.

Критерием конкурсного отбора являются результаты вступительных испытаний. В случае получения кандидатами одинаковых баллов по вступительным испытаниям при конкурсном отборе будут учитываться: достижения в научной работе (подтверждаемые наличием научных публикаций, дипломов за успехи в конкурсах студенческих научных работ, студенческих олимпиадах и других мероприятиях), награды поощрения, рекомендации и другие достижения.

Для прохождения конкурсного отбора кандидаты представляют документы, предусмотренные Правилами приема, а также официальные дипломы и сертификаты, документы об участии в конкурсах научных работ, студенческих олимпиадах, о наградах и поощрениях.

По итогам конкурсного отбора магистерская конкурсная комиссия объявляет список кандидатов, рекомендованных к зачислению на магистерскую программу.

Цели и задачи

Целью проведения вступительного испытания является установление уровня подготовки поступающего в магистратуру к учебной и научной работе и соответствие его подготовки требованиям федерального

государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 43.04.01 «Сервис».

Задачи вступительного испытания:

- проверить уровень знаний претендента;
- определить склонности к научно-исследовательской деятельности;
- выяснить мотивы поступления в магистратуру;
- определить область научных интересов.

Требования к сдаче вступительного испытания

Комплексный экзамен (вступительное испытание) включает в себя письменное тестирование и предоставление портфолио. Программа испытания составлена в соответствии с обязательным минимумом содержания образования по данному направлению и требованиями к уровню подготовки выпускников. Комплексный экзамен оценивается по 100 бальной шкале.

Результат, подтверждающий успешное прохождение вступительного испытания - 50 баллов.

Тестирование оценивается по 80 - бальной шкале. Продолжительность тестирования 3 часа (180 минут).

Поступающие на обучение по программе магистратуры вправе предоставить сведения о своих индивидуальных достижениях - портфолио, результаты которых учитываются при приеме на обучение.

Портфолио оценивается по 20 – бальной шкале.

Критерии оценивания портфолио:

- 1) Уровень и качество высшего образования.
- 2) Знание английского языка, подтверждаемое документально.
- 3) Научная, учебно-методическая и проектная активность.
- 4) Соответствие опыта работы кандидата обучению на магистерской программе.
- 5) Демонстрация потенциала и мотивации к обучению на магистерской программ.

Содержание программы

Программа для вступительного экзамена основана на принципах междисциплинарной интеграции знаний абитуриента и включает знание основных тем по следующим дисциплинам:

- Сервисная деятельность;
- Организация и планирование деятельности предприятий сервиса;

- Экономик организации.

Примерный перечень вопросов вступительного экзамена по приему в магистратуру по направлению 43.04.01 «Сервис»

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности
2. Классификация услуг и функции предприятий сферы обслуживания
3. Отличие услуги от материально-вещественного товара.

Характеристики услуг.

4. Свойства услуги как товара. Определение ценности услуги
5. Внешние и внутренние факторы влияния на потребности в услугах.
6. Процесс контакта между клиентом и исполнителем Основные виды общения в «контактной зоне».

7. Назовите основные требования, предъявляемые к пространству контакта.

8. особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях.

9. Контактная зона и процесс контакта между клиентом и исполнителем

10. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций

11. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания клиентов

12. Показатели качества услуги и сервисные гарантии

13. Производительность труда в сфере услуг

14. Жизненный цикл услуги

15. Виды сервисной деятельности

16. Принципы гарантийного обслуживания

17. Области применения новых технологий в сфере услуг 4

18. Категории новой продукции и факторы, влияющие на её создание

19. Принципы разработки новых услуг

20. Инструменты для разработки услуги

21. Роль коллектива в создании имиджа сервисного предприятия

22. Предприятие как субъект и объект предпринимательской деятельности

23. Организационно-правовые формы предприятий сферы сервиса

24. Экономическая сущность, состав и структура основных фондов

25. Показатели использования основных фондов

26. Экономическая сущность, состав и структура оборотных средств

27. Трудовые ресурсы предприятия: состав и структура
28. Обеспеченность предприятия трудовыми ресурсами показатели и методика их определения
29. Оплата труда на предприятиях: формы, виды и системы, обеспечение занятости на предприятии
30. Себестоимость продукции: её сущность, структура, классификация затрат на производство
31. Прибыль предприятия, ее виды, анализ финансовых результатов
32. Рентабельность предприятия, ее виды
33. Понятие экономического анализа, его основная цель, задачи, предмет и метод
34. Методы анализа деятельности предприятия (классические, статистические.
35. Классификация видов экономического анализа
36. Понятие и сущность маркетинга.
37. Основные принципы маркетинга
38. Функции и цели маркетинга.
39. Роль маркетинговых исследований, их характеристика.
40. Ценовая политика предприятия
41. Стратегии ценообразования
42. Продвижение товаров и услуг в сфере сервиса
43. Внутрифирменный маркетинг
44. Понятие и сущность менеджмента.
45. Функции менеджмента
46. Научные основы управления организацией
47. Эффективность менеджмента
48. План в системе маркетинга.
49. Цели и стратегии сервисной организации
50. Японская и американская модели менеджмента.
51. Стили руководства.
52. Мотивация в менеджменте. Факторы мотивации труда
53. Планирование и контроль в менеджменте.
54. Коммуникации в менеджменте.
55. Правовое регулирование сервисной деятельности.

Список рекомендуемой литературы

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 284 с.: ил. - Библиогр.: с. 275 - 277 - ISBN 978-5-394-01274-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

2. Кириенко, В.Е. Принятие и исполнение государственных решений: учебное пособие / В.Е. Кириенко; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск: ТУСУР, 2016. - 210 с. : ил.,табл., схем. - Библиогр.: с.201-205 - ISBN 978-5-86889-739-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480812>

3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др.; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет». - Ставрополь: Секвойя, 2017. - 138 с.: ил. - Библиогр.: с. 119-120; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037>

4. Синяева, И.М. Маркетинг услуг: учебник / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев; под ред. Л.П. Дашкова; Финансовый университет при Правительстве РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 252 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02723-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454142>

5. Арсеньев, Ю.Н. Управление персоналом: Технологии: учебное пособие / Ю.Н. Арсеньев, С.И. Шелобаев, Т.Ю. Давыдова. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 192 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00842-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114558>

⁶ Экономика и управление социальной сферой: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров, Т.В. Науменко и др.; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова ; Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова, Экономический факультет и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 496 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02423-8 ;

То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495762>

7. Гумерова, Г.И. Управление интеллектуальной собственностью: учебное пособие / Г.И. Гумерова, Э.Ш. Шаймиева; Институт экономики, управления и права (г. Казань), Факультет менеджмента и инженерного бизнеса, Кафедра менеджмента. - Казань : Познание, 2014. - 132 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 108-111 - ISBN 978-5-8399-0500-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257768>

8. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса [Текст]: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования. - М.: ФОРУМ, 2013. - 176 с.: ил. - (Профессиональное образование). - Библиогр.: с. 172 - 173. - Рек. Метод, советом Учеб.- метод, центра по проф. Образованию Департамента образования г. Москвы. - ISBN 978-5-91134-3378: 123-09.


9. Экономика и управление на предприятии [Текст]: учебник для бакалавров / под ред.: А. П. Агаркова, Р. С. Голова. - М.: Дашков и К, 2014. - 400 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 396 - 399. - Рек. Мвом образования РФ. - ISBN 978-5-394-02159-6: 220-00.

10. Экономика предприятия (в схемах, таблицах, расчетах) [Текст]: учеб. пособие для вузов / под ред. В. К. Скляренко, В. М. Прудникова. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 256 с.: ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 255. - Рек. УМО вузов РФ по образованию в обл. экономики и экономической теории. - ISBN 978-5-16-003753-0: 218-00.

11. Управление персоналом [Текст] : [учеб. пособие для вузов] / Г. И. Михайлина [и др.] ; под общ. ред. Г. И. Михайлиной. - М.: Дашков и К, 2006. 266 с.: ил. - Библиогр.: с. 260 - 265. - Допущено Советом УМО вузов РФ.

12. Организационно-экономические аспекты генезиса, формирования, планирования и развития сферы услуг в регионе [Электронный ресурс]: моногр./ под ред. Д. А. Еделева, Федер. гос. бюдж. образоват. учреждение высш. проф. образования "Южно-Рос. гос. ун-т экономики и сервиса" (ФГБОУ ВПО "ЮРГУЭС"). - Шахты: ЮРГУЭС, 2012. - 232 с.: ил. - Библиогр.: с. 223 - 231. - режим доступа: <http://www.libdb.sssu.ru>.

Председатель предметной комиссии

 / Груздева М.Л. /